

# ADEQUAÇÃO À NORMA ABNT NBR ISO 22301:2013 — SEGURANÇA DA SOCIEDADE — SISTEMA DE GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

## 1. Tema

Produção e Qualidade

## 2. Subtema

Gestão da Qualidade

## 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

## 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria Tecnológica / Acesso e Serviço Tecnológico

## 5. Modalidade

Presencial e/ou a distância

## 6. Público alvo

ME e EPP

## 7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria e Serviços

## 8. Macrosssegmento

-

## 9. Descrição

PLANOS DE CONTINUIDADE DO NEGÓCIO - em virtude da disrupção de mercado, que afeta sempre mais o pequeno empresário, muitos tiveram que fechar as portas sem ter plano de contingência e um planejamento básico de como dar continuidade as atividades básicas da empresa evitando um dano maior: a falência. A consultoria com base na norma ISO 22301 - sistema de gestão da continuidade do negócio ou

conhecida como gestão da crise, visa criar planos de continuidade do negócio e avaliar riscos futuros para que o empresário esteja preparado contra as disrupções de mercado.

### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DE PROPOSTA**

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa demandante. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

### **ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO E PLANO DE AÇÃO**

Diagnóstico da empresa em relação aos seguintes itens, quando aplicáveis:

- Contextualização da Organização / empresa para momentos e questões de Crise;
- Partes Interessadas / Conhecimento dos Stakeholders que podem influenciar positivamente e negativamente em momento de crise de mercado;
- Estrutura organizacional, escopo e fluxo das atividades empresariais para estabelecimento futuro dos planos de continuidade do negócio.

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório do diagnóstico, com o plano de ação e cronograma do desenvolvimento das ações, por meio de ferramenta de Contexto da Organização.

### **ETAPA 03 | SISTEMA DE GESTÃO DA CONTINUIDADE DO NEGÓCIO**

Com base no(s) diagnóstico(s) realizado(s) na etapa anterior, deve-se organizar as informações e orientar a empresa para o processo de implantação do programa de gerenciamento de continuidade do negócio e combate a crise, como recomendado:

- Propor estratégias e indicadores;
- Definir e organizar os principais processos de trabalho da empresa, aqueles que não podem parar;
- Realizar análise de riscos da continuidade do negócio (RA – *Risk Assessment*);
- Capacitar e conscientizar os funcionários envolvidos no programa (previamente definidos na ETAPA 01;
- Realiza a Análise de Impacto do Negócio, baseada na Avaliação de Riscos da Continuidade do Negócio (BIA – *Business Impact Analysis*);
- Criar Planos de Continuidade do Negócio, baseados nos cenários evidenciados na RA & BIA;
- Orientar e acompanhar a realização das ações, monitorando resultados mais imediatos;

- Orientar no tratamento das não-conformidades/oportunidades de melhoria identificadas no monitoramento imediato.

**ENTREGAS ETAPA 03:**

- Relatório técnico final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos, oportunidades de melhoria a partir da monitoria imediata, pontos avaliados, recomendações, conclusões e, se for o caso, as não conformidades identificadas, orientando a empresa na implementação das ações corretivas necessárias; assinado pela empresa demandante.
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pela prestadora de serviço e que a prestadora de serviço explicou à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.
- Comprovação da conscientização dos empregados envolvidos da empresa, abrangendo o seguinte conteúdo: continuidade do negócio; avaliação de riscos; análise de impacto no negócio; os princípios da gestão da crise; Abordagem geral sobre a ISO 22301:2013.

**10. Benefícios e resultados esperados**

Orientação à empresa no desenvolvimento e implantação de Programa Emergencial para Continuidade do Negócio, prejudicado pela disrupção de mercado, e preparação para futuras prováveis disrupções. Esta Norma especifica requisitos para um sistema de gestão da continuidade do negócio, quando uma organização necessita demonstrar sua capacidade para prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, em momentos de quebra e crise.

Com a implementação do Programa na empresa, é possível obter:

1. Redução na pausa de produção na empresa;
2. Aumento e / ou Estabilidade na produtividade;
3. Aumento da satisfação dos clientes, gerando uma melhor imagem da empresa no mercado;
4. Aumento da motivação da equipe e alta direção;
5. Manutenção e sobrevivência do negócio.

**11. Estrutura e materiais necessários**

Internet, computador com câmera e microfone (integrados ou externos), recursos humanos para participar das reuniões e consultorias remotas.

**12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento.
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas da prestadora de serviço.

3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho.
5. Acompanhar a prestadora de serviço em visita(s) técnica(s) online / remotas ou aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho.
6. Avaliar o serviço prestado.

### **13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

1. Realizar reunião remota para alinhamento e apresentação das atividades previstas.
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa.
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do trabalho, agenda de reuniões e atividades remotas, sendo necessário validar com a empresa demandante.
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

### **14. Perfil desejado da prestadora de serviço**

Corpo técnico com experiência comprovada de pelo menos 3 anos na implementação de sistema de gestão da integrado, com treinamento e competência em BCF – *Business Continuity Foundation*.

### **15. Pré-diagnóstico**

Faz-se necessário o levantamento das seguintes informações, quando do recebimento da demanda:

1. Quais serão os processos abrangidos pelo programa de gestão da continuidade?
2. Qual a quantidade de empregados envolvidos nos processos a serem abrangidos pelo Programa de Gestão da Crise?
3. Quantos setores/unidades/células serão envolvidos e são essenciais para a empresa continuar funcionando?
4. A empresa dispõe de um representante da direção responsável pela qualidade?
5. A empresa dispõe de rotinas e procedimentos descritos para os seus principais processos?
6. A empresa utiliza indicadores para monitorar os seus processos?
7. Quais unidades/filiais devem participar do programa?
8. Qual o escopo da atividade empresarial no qual o programa será implementado?

## 16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho;
5. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante;
6. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	17/04/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-22301-2013-Segurança-da-Sociedade-Sistema-de-Gestão-de-Continuidade-de-Negócios-GQ13067-1.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-22301-2013-Segurança-da-Sociedade-Sistema-de-Gestão-de-Continuidade-de-Negócios-GQ13067-1.pdf</a>	Coordenação Sebraetec